

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE
SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE
ENERO A JUNIO DE 2014”**

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

Autora: Basantes Jarrín, Glenda Viviana

Tutora: Lic. Chasillacta Amores, Fabiola Beatriz

Ambato – Ecuador

Marzo, 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de investigación sobre el tema: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014”** de Basantes Jarrín Glenda Viviana, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Febrero de 2015

LA TUTORA

.....
Lic. Mg Fabiola Beatriz Chasillacta Amores

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, Febrero de 2015

LA AUTORA

.....
Basantes Jarrín Glenda Viviana

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero de 2015

LA AUTORA

.....

Basantes Jarrín Glenda Viviana

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014”** de Basantes Jarrín Glenda Viviana, estudiante de la Carrera de Enfermería.

Ambato, Marzo de 2015

Para constancia firman.

.....

PRESIDENTE/A

.....

1er VOCAL

.....

2do VOCAL

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a la Universidad Técnica de Ambato, porque en sus aulas, recibimos conocimiento intelectual práctico para la vida diaria de cada uno de los docentes que conforman la Carrera de Enfermería.

Especial agradecimiento a la Directora de Tesis la Lic. Fabiola Chasillacta quien ha demostrado ser una amiga y que con su paciencia, se hizo realidad de la culminación de este trabajo.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Todos están aquí conmigo en mi corazón, sin importar las adversidades me han apoyado de manera incondicional, gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Basantes Jarrín Glenda Viviana

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por su bondad y ayuda que me dio para poder culminar, una de las metas más anheladas mi carrera universitaria.

A mi madre, padrastro y padre: Norma, Ruperto, Marcos porque gracias a ellos sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi hermano(as) y querido sobrino, que son el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

A mi amiga Tannia y a quien recién se sumó a mi vida como es mi esposo Byron para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo, porque a lo largo de este trabajo aprendimos que nuestras diferencias se convierten en riqueza cuando existe respeto, amor y verdadera amistad.

“GRACIAS”

Basantes Jarrín Glenda Viviana

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	ix
SUMMARY	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	2
MACRO.....	2
1.2.3 ANÁLISIS CRÍTICO.....	6
1.2.4 PROGNÓISIS	7
1.2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES	7

1.2.6	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	7
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4	OBJETIVOS	10
1.4.1	OBJETIVOS GENERAL	10
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	10
CAPÍTULO II	11
2.	MARCO TEÓRICO.....	11
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	11
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.3.3.	LEY DE MATERNIDAD GRATUITA	15
2.3.4.	MAIS. FCI.....	16
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	17
2.5	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.5.1	VARIABLE INDEPENDIENTE.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES	18
2.5.2	VARIABLE DEPENDIENTE.- ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LAS GESTANTES.....	23
2.6.	HIPÓTESIS.....	26
2.7	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	27
CAPÍTULO III	28
3.	METODOLOGÍA.....	28
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.	29
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
3.4.1.	POBLACIÓN:	29

3.4.2. MUESTRA	29
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES.....	31
3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA.....	33
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
3.7. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	35
CAPÍTULO IV	37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	37
CAPÍTULO V	51
5.1 CONCLUSIONES.....	51
5.2 RECOMENDACIONES.....	52
CAPÍTULO VI.....	53
PROPUESTA	53
6.1. DATOS INFORMATIVOS	53
6.1.1. TÍTULO.....	53
6.1.2. BENEFICIARIOS.....	53
6.1.3. UBICACIÓN	53
6.1.4. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN	53
6.1.5. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE	53
6.1.6. COSTO.....	54
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	54
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	54
6.4. OBJETIVOS	55
6.4.1. OBJETIVO GENERAL.	55

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	55
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	55
6.7 MODELO OPERATIVO.....	57
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.	59
6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	59
6.9.1 RECURSOS INSTITUCIONALES.....	59
6.9.2 RECURSOS HUMANOS	59
6.9.3 RECURSOS MATERIALES	59
6.10 CRONOGRAMA	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	61
LINKOGRAFÍA	62
CITAS BIBLIOGRÁFICAS – BASE DE DATOS UTA	63
ANEXOS.....	65
ANEXO# 1	66
ANEXO# 2	69
ANEXO#3	71
ANEXO # 4	75
ANEXO # 5	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1.- Categorías Fundamentales.....	16
GRÁFICO # 2.- Participación	37
GRÁFICO # 3.- Plan De Cuidados.....	38
GRÁFICO # 4.- Actividades	39
GRÁFICO # 5.- Trabajo En Equipo	40
GRÁFICO # 6.- Ambiente Confortable	41
GRÁFICO # 7.- Grado Satisfacción	42
GRÁFICO # 8.- Atención Oportuna.....	43
GRÁFICO # 9.- Educación	44
GRÁFICO # 10.- Capacitaciones	45
GRÁFICO # 11.- Grado De Satisfacción.....	46
GRÁFICO # 12.- Atención Calidad Y Calidez	47
GRÁFICO # 13.- Tipo De Atención.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1:Población	29
TABLA # 2: Operacionalización Variable independiente	29
TABLA #3: Operacionalización Variable dependiente	31
TABLA # 4: Recolección de información	32
TABLA # 5.- Participación	34
TABLA#7 Actividades	37
TABLA# 6.- plan de cuidados.....	36
TABLA # 8 Trabajo en equipo.....	38
TABLA # 9 Ambiente Confortable	39
TABLA #10 Grado de satisfacción	40
TABLA #11 Atención Oportuna	41
TABLA #14 Grada de satisfacción.....	44
TABLA# 16 Tipo de atención.....	46
TABLA#12 Educación	42
TABLA#13 Capacitaciones	43
TABLA#15 Atención con calidad y calidez	45
TABLA#17 Costos	51

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014”

Autora: Basantes Jarrín, Glenda Viviana

Tutora: Lic.: Chasillacta Amores, Fabiola Beatriz

Fecha: Febrero de 2015

RESUMEN

La calidad de atención de enfermería es un pilar del sistema de salud, ya que es el personal que cubre los servicios de salud las veinte y cuatro horas del día, de todo el año, y si esta atención no es la adecuada, el nivel de satisfacción del usuario es bajo y por ende en este caso de las embarazadas, cuyo estado requiere de un extremo cuidado en la atención y trato, para poder lograr su ocurrencia a los servicios y controlar eficientemente el embarazo y evitar partos domiciliarios, complicaciones del parto y porque no decir la muerte materna.

En la actualidad no se ha realizado un estudio sobre el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben a nivel hospitalario, siendo imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado e identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctivas para optimizar la calidad de los mismos.

La enfermera/o, es profesional eje del sistema de salud y sobre todo quien sostiene la atención en los servicios de salud, porque es quien cubre 24 horas del día a través de los tres turnos, feriados, fines de semana, y en este nivel de atención, se cuenta con un número reducido de médicos generales que rotan de forma muy incipiente por las diferentes áreas de atención.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD_ATENCIÓN,
PERSONAL_ENFERMERÍA, GESTANTES, MATERNIDAD_SEGURA,
SISTEMA_SALUD.

AMBATO TECHNICAL UNIVERSITY

FACULTY OF HEALTH SCIENCES

NURSING CAREER

"SATISFACTION OF PREGNANT TO GET ATTENTION OF NURSES IN HEALTH CENTER TYPE" C "DE LASSO 05D01 DISTRICT OF COTOPAXI, FROM JANUARY TO JUNE 2014".

Author: Basantes Jarrin, Glenda Viviana

Tutor: Lic. Chasillacta Amores, Fabiola Beatriz

Date: February 2015

SUMMARY

The quality of nursing care is a pillar of the health system as it is the staff that covers health services twenty-four hours a day, all year, and if care is not adequate, the level of user satisfaction is low and therefore in this case of pregnant women, whose condition requires careful attention and treatment end, to achieve its occurrence to service and efficiently control and prevent pregnancy home birth, childbirth complications and why not say maternal death.

At present it has not done a study on the degree of user satisfaction regarding nursing care they receive at the hospital level, being essential to know the level of efficiency achieved and identify gaps that allow introduce corrective measures to ensure the quality of thereof.

The nurse / o, is professional axis of the health system and especially who holds the attention on health services because it is who covers 24 hours a day through three shifts, holidays, weekends, and at this level attention, there are a small number of general practitioners rotating very early form of the various areas of focus.

KEYWORDS: QUALITY_ CARE, NURSING_ STAFF, PREGNANT, SAFE_ MOTHERHOOD, HEALTH _SYSTEM.

INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Salud se encuentra realizando cambios importantes en su calidad de atención, así como la aplicación del nuevo modelo de atención de salud, cuyo objetivo principal es lograr la mayor accesibilidad de usuarios a los servicios de salud, promocionando una atención de calidad con un eficiente equipo de salud.

Es aquí donde la enfermera se convierte en un eje clave de este trabajo multidisciplinario, ya que es el primer contacto del paciente en todas las unidades de salud y de la calidad de atención que ella brinde depende que los pacientes regresen o no a una consulta subsecuente, es por ello que la calidad de atención de enfermería que presta a las embarazadas debe ser fundamental y de calidad, porque una mujer embarazada que no regresa a sus controles, trae consigo muchos problemas de salud dentro de ellos, el parto domiciliario, complicaciones obstétricas que desencadena con la muerte materna.

De ahí la necesidad que las relaciones enfermera y gestantes sean las mejores y que el trabajo de atención, promoción de salud de alta calidad sea eficiente, de manera que se contribuya con el mejoramiento de los indicadores antes mencionados, sobretodo el reducir el riesgo obstétrico y la muerte materna.

Cabe destacar que el nuevo modelo de salud, el proceso de enfermería se ve reflejado en la atención y cuidados que brinda enfermería a los diferentes usuarios, que acuden a los servicios de salud y que esto da como resultado los índices de calidad de las unidades operativas del Ministerio de Salud Pública.

Además cabe destacar la importancia que significa un trabajo de investigación como este, no solo para el sistema de salud, sino para la población, porque la pérdida de una mujer embarazada afecta directamente a la comunidad en todo su conjunto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

MACRO

Los cambios vertiginosos a los que se enfrentan la sociedad Latinoamérica en general, engloba a todos los sectores, económicos, sociales, educativos, de salud y otros, esto tiene un nivel de exigibilidad a todos los integrantes del equipo de salud, y sobre todo a la enfermera, quien debe responde a las nuevas demandas, y roles asignados.

Es así que el Control del embarazo es una actividad en la participa de forma directa enfermería, quien lleva la responsabilidad, no solo del primer contacto en salud, sino también, las actividades de fomento y prevención, como la educación sobre señales de peligro, educación sobre cuidados, vacunación, valoración de los signos vitales y las visitas domiciliarias, esto le da un protagonismo y al mismo tiempo una enorme responsabilidad, que exige cada vez una mayor preparación y capacidad de atención.

En este último período del actual gobierno, se encuentra en marcha algunos cambios en sectores de la sociedad, entre ellos la implementación del nuevo Modelo de Atención Integral de Salud, donde se da una visión más integral de los servicios de salud, los mismos que se acercan a las familias de una forma concreta y visible, como es el caso de los equipos de salud que deben atender domiciliariamente a un grupo de familias, dentro de estos cambios, la embarazada cobra una importancia grande, debido que cuyo objetivo es reducir la mortalidad materna por lo menos a 75% y mejorar la atención del parto en las nuevas unidades de salud.

MESO

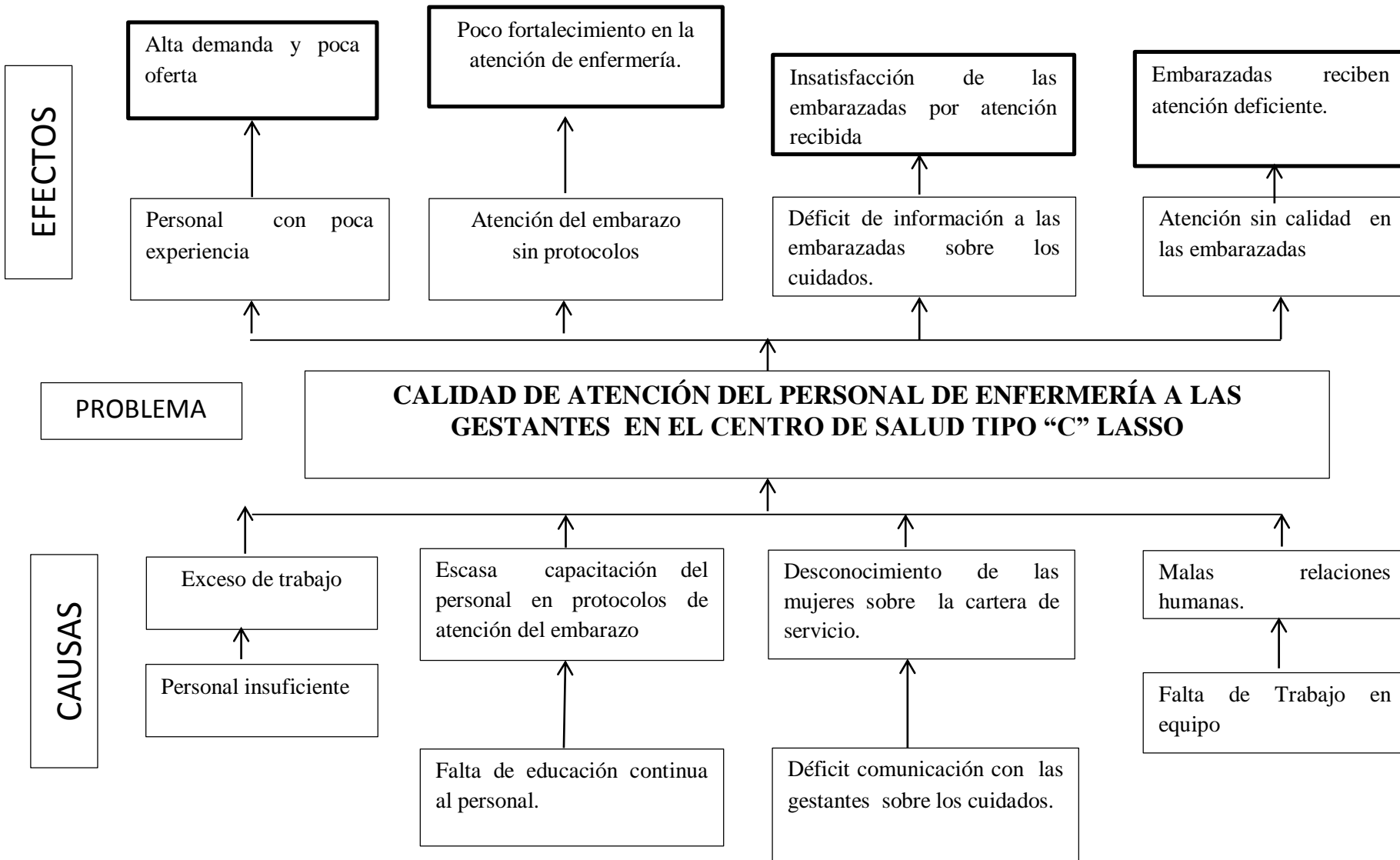
Según el Censo poblacional 2011. La población menor de dieciocho años es de 5'397.139 de los cuales 2'739,989 son niños/adolescentes y 2'657,150 niñas/adolescentes, representan el 37,26% de los 14'483,499 de habitantes que pueblan el territorio ecuatoriano. Los servicios de atención primaria y secundaria los usuarios no salen satisfechos con la atención de salud que reciben, unos, manifiestan que pasan muchas horas en espera para ser atendidos, que existe una mala comunicación y no son atendidos de inmediato. Actualmente la satisfacción del usuario/a en la actualidad ha adquirido un notable relieve en el ámbito preventivo y hospitalario, el mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en los programas del Ministerio de Salud Pública se presenta cuando existe un problema que impide la satisfacción de las necesidades de salud o del servicio.

En la actualidad no se ha realizado un estudio sobre el grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben a nivel hospitalario siendo imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado e identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctivas para optimizar la calidad de los mismos.

MICRO

El Centro de Salud Tipo “C” de Lasso es una de las nuevas unidades donde se implementó el MAIS-FCI. Con una población asignada de 20. 000 habitantes,

con el objetivo de brindar una atención diferenciada y cercana a la población, para satisfacer las necesidades y la demanda de la población que vive en zona marginal, campesina y rural del Cantón Latacunga.



1.2.3 Análisis crítico

La presente investigación se ha enfocado, en la satisfacción de las gestantes al recibir atención que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud tipo “C” de Lasso, es un derecho de los usuarios/as declarado en la Constitución, recibir atención de salud eficiente y de calidad. La falta de trabajo en equipo de los profesionales al ser de forma superficial y mal coordinada, provoca que la toma de decisiones sea en forma autónoma y frecuente; el trabajo que realiza cada personal puede hacerse rutinario, respondiendo menos a las necesidades del paciente, estos factores pueden afectar tanto a la calidad como la eficiencia de la atención de enfermería.

El déficit de personal de enfermería en un servicio, sigue siendo un factor que contribuye a que exista una baja calidad de atención. A esto se suma la falta de planificación del recurso humano en salud, la disminución en la contratación de mano de obra personal y las condiciones de trabajo desfavorables que provocan la movilidad de las enfermeras y el abandono de los cargos, lo que a su vez, produce desmotivación y falta de satisfacción en ellas, así como un incremento de la carga laboral y la disminución de la calidad de los cuidados que conlleva a provocar una lentitud en la atención, causando molestias a los usuarios incrementando los tiempos de espera en los servicios, a pesar de que existe el CALL center, que asigna un turno a una hora determina, pero es un sistema que no satisface esta necesidad.

La enfermera/o. es profesional eje del sistema de salud y sobre todo quien sostiene la atención en los servicios de salud, porque es quien cubre 24 horas del día a través de los tres turnos, feriados, fines de semana, y en este nivel de atención, se cuenta con un número reducido de médicos generales que rotan de forma muy incipiente por las diferentes áreas de atención.

1.2.4 Prognosis

La satisfacción del paciente y sobre todo de las gestantes es un indicador, de calidad de los servicios de salud y de desarrollo de un país. Por eso que, al ser detectado como un problema dentro de esta investigación es necesario e importante que este indicador sea atendido y resuelto de forma urgente, no solo por mejorar los servicios, sino para contribuir a la reducción de la morbilidad materna muy elevada en nuestro país.

1.2.5 Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de las gestantes al recibir atención de enfermería en el Centro de Salud tipo “C” de Lasso?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de las gestantes acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud tipo “C” de Lasso?
- ¿Cuáles son las atenciones que brindan el personal de enfermería a las gestantes en el Centro de Salud tipo “C” de Lasso?
- ¿Cuenta el Centro de Salud tipo “C” de Lasso con un programa de educación continua para el personal de enfermería?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Delimitación del contenido

- **Campo:** Salud
- **Área:** Enfermería
- **Aspecto:** El grado de satisfacción de las embarazadas.

Delimitación Espacial

- Ésta investigación se llevará a cabo en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, en el Centro de Salud tipo “C” de Lasso

Delimitación Temporal

- La investigación se realizara en el período: Enero - Junio 2014

1.3 Justificación

El alto grado de satisfacción del usuarios es un indicador de calidad de los servicio de salud, de ahí la importancia de lograr cumplir con este de necesidades y expectativas de la población.

La enfermera (o) son el eje fundamental del sistema de salud, porque su relación con los usuarios de los diferentes servicios de salud es directa y permanente las 24 horas del día y los 365 días del año, siempre es el personal de enfermería el que permanece al cuidado de los pacientes en todos los niveles de atención.

Por tal motivo, es de **interés** revisar los aspectos relacionados con la calidad y calidez con la que se atiende a las gestantes, siendo que es un grupo vulnerable y que representa un nivel de atención prioritario. Dada la vigencia actual de los conocimientos de enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema Nacional de Salud. Se espera que los estándares de calidad de los servicio sean los mejores.

Este tema es de gran **importancia** porque es un indicador de salud que se mide para ver el nivel de desarrollo de un país, las gestantes engrosan la tasa de mortalidad de los estados en desarrollo, de ahí la necesidad de satisfacer las necesidades de este grupo de población para mejorar la calidad de atención de

enfermería que servirá para lograr así, el mejoramiento de su salud, bienestar y calidad de vida de la población.

El tema de investigación es **novedoso** porque el Centro de Salud tipo “C” de Lasso, es una de las unidades nuevas que responde al nuevo Modelo de Atención Integral de salud y a los objetivos del Milenio, a los cambios y nuevos retos de salud que plantea la región. Son unidades de salud recién inauguradas y que requieren una mirada, para medir su accionar frente a la población.

El **impacto** que trata de provocar con esta investigación está enfocado hacia reducir el índice de la tasa de morbi-mortalidad materna en el Ecuador, y busca proponer alternativas de atención para mejorar el grado de satisfacción de las usuarias y contribuir con el desarrollo de la matriz productiva.

El estudio es **factible** ya que se cuenta con la apertura por parte de las autoridades tanto de salud como de la universidad, además el acceso a la información es bastante bueno y rápido, lo que facilita realizar el trabajo de investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos General

Determinar el grado de satisfacción de las gestantes cuando recibe atención del personal de enfermería en las embarazadas que acuden al Centro de Salud tipo “C” Lasso”.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Evaluar el grado de satisfacción de las gestantes en relación con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería.
- Establecer las atenciones que brindan el personal de enfermería a las gestantes en el Centro de Salud tipo “C” Lasso.
- Evidenciar si el Centro de Salud tipo “C” de Lasso cuenta con un programa de educación continua para el personal de enfermería.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

La satisfacción es siempre un estado de ánimo que tiene que ver con algo que se quiere, que se espera, que se desea, etc. y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. **(Armstrong, 2012)**

Para que exista satisfacción como una realidad sentida. Es necesario de dos personas, de dos estados, de una oferta y una demanda, ya que de uno de ellos dependerá el estado de satisfacción del otro.

EL paciente espera algo, siempre está evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente. Hay otros sujetos (personal de salud) que dan algo al que espera y que también esperan y evalúan por ese algo que dan, y eso constituye la medida de su satisfacción que incide cíclicamente en el próximo dar que brindan al próximo paciente que espera. Pero a su vez el propio personal de salud es un sujeto demandante al interno de aquella institución de la cual el ahora deviene sujeto con una expectativa, sujeto expectante. **(Tovar, 2013)**

En este trabajo de investigación se estudió la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en los centros de salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012, con la cual se espera determinar cuál es la satisfacción que tienen las gestantes en el momento que acuden a realizarse el control prenatal, **(Jennifer, 2012)**

Los resultados de esta investigación, que los grados de satisfacción de los usuarios es realmente bajo, en relación a la alta demanda que tiene esta casa de salud, y que el aspecto donde recae la insatisfacción es la falta de comunicación y una acertada información sobre la atención en general que recibe las usuarios.

En la correlación entre el nivel de interacción efectiva enfermera(o) – usuario externo y el nivel de satisfacción del cuidado recibido, se encontró que del total de pacientes con mala interacción, 9 (19,6%) estuvieron insatisfechos con el cuidado recibido. Así mismo del total, con una buena interacción, 15 (46,9%) se sintieron ampliamente satisfechos con la atención recibida. Al determinar la correlación entre nivel de interacción efectiva y el nivel de satisfacción del cuidado recibido, se encontró que existe una moderada correlación directa entre las dos variables; esto es, que a una buena interacción enfermera(o)-usuario externo, el paciente se siente ampliamente satisfecho y cuando la interacción enfermera(o)-usuario externo es mala el paciente se siente insatisfecho; pues al determinar la significación estadística del coeficiente calculado se ha encontrado que es estadísticamente significativo ($p = 0.000$) (**Chávez, 2010**)

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, es necesario empoderarse del problema para la solución del mismo. La práctica de los cuidados de enfermería requiere de la adquisición de un gran número de conocimientos y habilidades, esenciales para poder suministrar ayuda al ser humano y así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. (**ANDRADE, 2012**)

Por otro lado está la masiva propaganda donde se difunde la calidad y calidez con que se ofrecen los servicios de salud, hasta la fecha ha habido limitados esfuerzos constantes de mejora continua que la garanticen. La mayoría de las evaluaciones

realizadas se han concentrado en la medición de los cambios de mortalidad, morbilidad y cobertura (extensión e intensidad) pero pocos datos indican la calidad de los servicios y el proceso de la prestación de estos.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación tiene un enfoque Crítico - Propositivo. Crítico porque los problemas parten de situaciones reales y tienen por objeto transformar esa realidad en pro del mejoramiento de los grupos o individuos implicados en ellas. Por tanto, los problemas de Investigación arrancan de la acción. En este caso se analizará la realidad del grado de satisfacción de las gestantes cuando recibe atención de enfermería. Y propositivo porque pretende plantear posibles soluciones al problema investigado.

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 Ley de Ejercicio Personal de las Enfermeras y Enfermeros Del Ecuador De Los Derechos Y Obligaciones - Capítulo III

Art. 13.- Son obligaciones de las enfermeras y enfermeros amparados por la presente Ley, las siguientes:

- a) Ejercer su profesión aplicando los principios éticos, morales y de respeto a los derechos humanos del paciente
- b) b) Brindar cuidado directo de enfermería a los pacientes y usuarios, garantizando una atención personalizada y de calidad.

2.3.2. Preceptos Fundamentales - Título Primer

Art 1.- El Código de Ética de la Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros está constituido por un conjunto sistematizado

1. Se basa en principios morales que deben ser aplicados honestamente por las y los profesionales de la enfermería, para garantizar el ejercicio personal con una conducta honorable, con justicia, solidaridad, competencia y legalidad.
2. La concepción integral del proceso salud - enfermedad, deben aplicar las y los profesionales de Enfermería, para la defensa de la salud y la vida de la población.
3. La salud y la enfermedad tienen condicionantes en todas las esferas de la vida humana, por lo tanto, la o el personal de Enfermería deben incorporar a su ejercicio los conocimientos, metodologías y técnicas de la economía, política, comunicación, educación, antropología, cultura, bioética y ecología; en la perspectiva de contribuir a la solución de los problemas inmediatos y particulares de salud, así como para elevar el bienestar y calidad de vida de los pueblos.
4. La Enfermería es una profesión de servicio, altamente humana, por lo tanto, quien ha optado por esta profesión, debe asumir un comportamiento de acuerdo a los ideales de: solidaridad, respeto a la vida y al ser humano, considerándolo en su biodiversidad, como parte y en interrelación con sus iguales y la naturaleza.
5. Cada ser humano tiene derecho a la vida, la salud, la libertad y seguridad, por lo tanto, la o el personal de Enfermería, deben proveer un servicio calificado, que evidencie excelencia científica, técnica, ética y moral tanto profesionalmente como en lo personal.
6. La educación permanente, el poseer un sistema de valores humanos y el manejo adecuado de la comunicación, permiten a la o el personal de Enfermería, reflejar un comportamiento ético en su relación con las personas a su cuidado, con sus colegas, los miembros del equipo de salud y la sociedad en general, lo que a su vez les asegurará respetabilidad y reconocimiento laboral y social.
7. El desarrollo a escala humana exige de las personas el respeto y la práctica de los siguientes valores humanos: la justicia, la libertad, la solidaridad, la equidad, la verdad, la honestidad, la responsabilidad, la ecuanimidad, la honradez y el

respeto, por lo tanto la enfermera y el enfermero, tanto en su vida personal como personal deben respetarlos y practicarlos cotidianamente

8. La salud es un derecho humano, por lo tanto la enfermera y el enfermero, deben respetarla y trabajar para que la sociedad y el Estado la pongan en vigencia.

2.3.3. Ley de Maternidad Gratuita

LEY DE MATERNIDAD GRATUITA

Art.1.- (Sustituido por el Art. 2 de la Ley 129, R.O. 381, 10-VIII-98 y reformado por el Art. 1 de la Ley 2005-14, R.O. 136, 31-X 2005).- Toda mujer tiene derecho a la atención de salud gratuita y de calidad durante su embarazo, parto y post-parto, así como al acceso a programas de salud sexual y reproductiva. De igual manera se otorgará sin costo la atención de salud a los recién nacidos-nacidas y niños-niñas menores de cinco años, como una acción de salud pública, responsabilidad del Estado.

Art.2.- (Sustituido por el Art. 3 de la Ley 129, R.O. 381, 10-VIII 98).- La presente Ley tiene como una de sus finalidades el financiamiento para cubrir los gastos por medicinas, insumos, micronutrientes, suministros, exámenes básicos de laboratorio y exámenes complementarios para la atención de las mujeres embarazadas, recién nacidos o nacidas y niños o niñas menores de cinco años de edad en las siguientes prestaciones:

- a) Maternidad: Se asegura a las mujeres, la necesaria y oportuna atención en los diferentes niveles de complejidad para control prenatal y, en las enfermedades de transmisión sexual los esquemas básicos de tratamiento (excepto SIDA), atención del parto normal y de riesgo, cesárea, puerperio, emergencias obstétricas, incluidas las derivadas de violencia intrafamiliar, toxemia, hemorragias y sepsis del embarazo, parto y post-parto, así como la dotación de sangre y hemo derivados. Dentro de los programas de salud sexual y reproductiva se cubre la detección oportuna de cáncer cérvico uterino y el acceso a métodos de regulación de la fecundidad, todo sellos según normas vigentes del Ministerio de Salud Pública; y

Art.-(Artículo enumerado agregado por el Art. 4 de la Ley129, R.O. 381, 10-VIII-98).-Las disposiciones de esta Ley se aplicarán con carácter obligatorio, en todos los establecimientos de salud dependientes del Ministerio de Salud Pública.

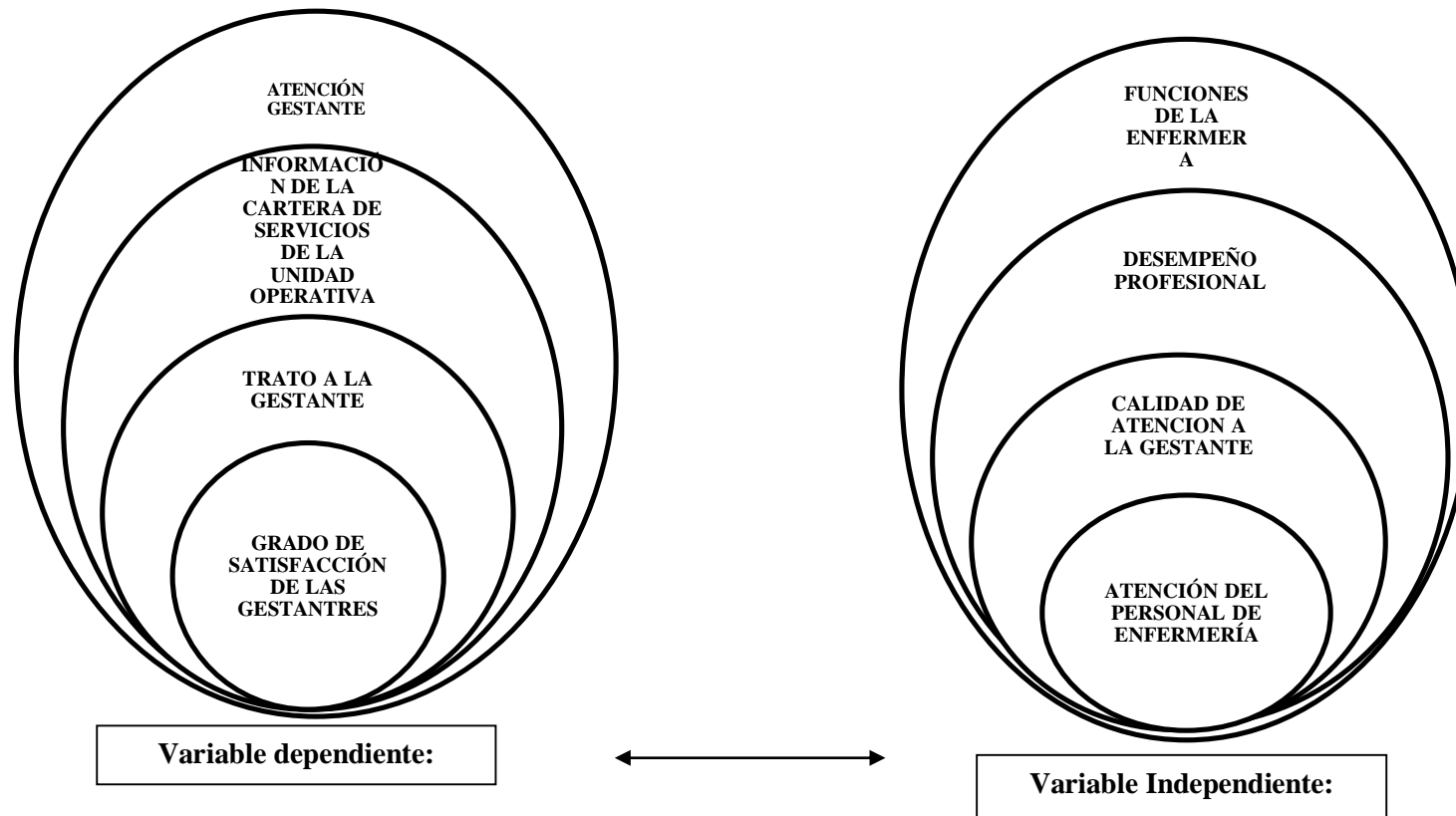
2.3.4. MAIS. FCI

ACUERDO MINISTERIAL 725 – 1162

Constitución de la República 2008. “Art. 32.- A salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

MEC. Ecuador 2008.- Es una concepción andina ancestral de la vida que se ha mantenido vigente en muchas comunidades indígenas hasta la actualidad. Sumak significa lo ideal, lo hermoso, lo bueno, la realización; y kawsay, es la vida, en referencia a una vida digna, en armonía y equilibrio con el universo y el ser humano, en síntesis el sumak kawsay significa la plenitud de la vida. Ariruma Kowi. El Sumak Kawsay.

2.4 Categorías Fundamentales



Gráfico#1 Categorías Fundamentales

Fuente: "Proyecto de Investigación"

Elaborado por:Basantes Jarrín Glenda Viviana

2.5 Fundamentación Teórica

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según la Organización Panamericana de la Salud, los pacientes tienen derechos y responsabilidades al recibir atención médica en unidades hospitalarias.

“La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes.” Satisfacción = Tomar bastante acción.

Según el Dr. Flavio Morales Rivas en su tesis realizada en el año 2006 sobre análisis de satisfacción de los usuarios dice que: “La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.” La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros. La satisfacción de los usuarios depende de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen y el trato que se recibe del personal de salud, mejorar la calidad de la atención no necesariamente implica aumento de recursos humanos, materiales y

financieros, sino que a veces se trata de utilizar racionalmente los recursos, para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua. La dimensión de satisfacción de los usuarios se refiere a una relación enfermera paciente, entre administradores y equipo del servicio de salud, con la población. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes, dichas relaciones son las que producen confianza y credibilidad, y se demuestran por medio del respeto, confidencialidad, cortesía, comprensión y compenetración.

La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante. Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz. Por ejemplo, si no se trata bien al paciente, es probable que éste no atienda bien las recomendaciones formuladas por el equipo de salud, o que no busque la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fue tratado. Por ende, el grado de satisfacción del paciente puede comprometer la calidad general de la atención. La percepción de satisfacción de los usuarios es un parámetro muy subjetivo, pero un parámetro muy importante en cualquier empresa de servicios ya que de ello depende la cantidad de clientes que van a preferir y/o demandar un determinado servicio, ellos van a escoger la institución donde sientan un ambiente más acogedor, el trato del profesionales un factor indispensable para lograr tener una población cautiva y ser competitivo en el mundo actual , la modernización del sector salud ha tratado de influir en el sistema de salud del Ecuador capacitando al personal e introduciendo nueva tecnología para satisfacer la demanda de nuestro pueblo, se

necesita medir el impacto de todas estas acciones en el sistema de salud ya que las quejas de los pacientes es frecuente en los diferentes medios de comunicación lo que nos motiva a realizar este estudio, la intención del mismo es conocer cuál es el grado de satisfacción de los familiares de los pacientes internados en el servicio de pediatría Hospital Vicente Corral Moscoso, y poder plantear acciones pertinentes y efectivas dirigidas al mejoramiento de la misma.

La utilidad de la satisfacción, como indicador de la percepción que los pacientes tienen de los servicios de salud, radica en su carácter personal y subjetivo. Es uno de los principales indicadores de la calidad del servicio, aunque es difícil de medir. Hay algunos factores que influyen positivamente en el bienestar del usuario, entre estos:

- **El Ambiente:** Forma parte de los componentes tangibles del servicio y en ocasiones, provoca la primera impresión del servicio de salud en el usuario.
- **La Sensación de Importancia:** La calidad del servicio de salud mejora cuando la actuación del personal con que entra en contacto el paciente, está regida por normas de cortesía, educación y respeto, que dan a entender al usuario que es importante para el servicio de salud.
- **La Información:** Tanto de salud como administrativa que se brinda a los usuarios, es un elemento determinante de su impresión de la calidad del servicio.
- **La Seguridad:** Los usuarios confían su persona y en ocasiones algunas de sus pertenencias al hospital. Por otra parte, en actividades como la atención médica, donde el error puede ser peligroso para la vida del usuario, la seguridad es el principal atributo de la calidad. El paciente evalúa el servicio de forma global y no en aspectos parciales de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia de salud y una medida útil de su calidad. La satisfacción del usuario en la asistencia de salud se ha correlacionado con diversos parámetros:

Las características de los servicios de salud que favorecen o están asociados a un trato más personal y una buena comunicación, englobadas en el concepto de trato, son las que producen más satisfacción y las más valoradas por los usuarios.

Es muy importante explicarle al usuario sobre sus problemas, en aspectos preventivos y sobre todo educativos. Las causas de satisfacción están relacionadas con el hecho de recibir algún tipo de explicación o recomendación de parte del personal de salud que ha tenido al usuario. Este hecho es un proceso lógico del ser humano, que si consulta por algún problema que desconoce y además le preocupa, la expectativa general es la de recibir una explicación sobre el motivo de preocupación.

Por este motivo y tomando en cuenta que la decepción es directamente proporcional a la expectativa, este elemento debe ser retomado por todo el personal que brinda atención en salud, para mejorar la satisfacción del usuario. En relación con lo anteriormente señalado, todo servicio que se brinda, se “vende”, el usuario recibe el beneficio del servicio y lo “consume”. De inmediato, lo único que le queda como “beneficio” es el recuerdo de la relación interpersonal. Por esta razón, si esta relación es percibida en forma negativa, impedirá una buena promoción del servicio de salud. Por el contrario, si la percepción acerca de las relaciones interpersonales es positiva, la promoción del servicio se hará prácticamente sin ningún esfuerzo.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como medida de la calidad de la atención, porque proporciona información sobre el éxito del prestador en alcanzar los valores y expectativas del paciente, que son asuntos sobre los que éste es la autoridad última. Para valorar la satisfacción del usuario se debe considerar lo siguiente: Calidad no es lo que ponemos en el servicio, si no lo que el usuario obtiene de él. Nos movemos en el campo de la subjetividad, donde la satisfacción se interrelaciona con las expectativas y las percepciones. No existe relación lineal entre satisfacción e insatisfacción. Los usuarios deben decidir cuáles son los aspectos asistenciales que les interesan y estos comprenden

relaciones interpersonales, información, organización de la atención e incluso aceptación de los diagnósticos y tratamientos.

TRATO A LA GESTANTE

Es la situación que se logra cuando las interacciones entre el usuario y el sistema de salud se efectúan tomando en cuenta y satisfaciendo las legítimas expectativas del usuario en los aspectos no médicos de dicha interacción.

Buen trato: Desde la mirada del Usuario/a externo: Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, facilitando el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Desde la mirada del funcionario/a (usuario/a interno): Desarrollar su trabajo en un ambiente digno, cordial y humano, con relaciones respetuosas con sus directivos, pares y usuarios externos.

Un buen trato Es un trato digno y respetuoso, que pasa no sólo por lo que se hace sino el cómo se hace. Los ciudadanos que usan nuestro sistema deben ser tratados de buena forma, pero además tienen el deber de tratar en buena forma a quien lo atiende

Elementos que integran el trato adecuado. El trato adecuado se compone de siete elementos que incluyen algunos relacionados con los derechos básicos y universales de los individuos y otros que se asocian con una visión de calidad.

- **Autonomía:** significa libertad para “autodirigirse” y tiene estrecha relación con el concepto de “empoderamiento” del usuario. Concretamente, se refiere a que el sistema respete el derecho del usuario para rehusar algún tratamiento y de ser consultado en relación a sus decisiones que se tomen con respeto a su salud.
- **Trato digno:** es el derecho de los usuarios a ser tratado como personas en toda la extensión de la palabra más que como pacientes debido a la relación asimétrica que la enfermera o discapacidad pueda establecer. Involucra el derecho de la libertad de movimientos, el respeto a la

privacidad e intimidad de las personas y el ser tratado cordialmente por todo el personal-médico y no-del sistema.

- **Confidencialidad:** se refiere a que la información provista por el usuario y la generada como resultado de la consulta debe salvaguardarse y no ser divulgada sin consentimiento expreso de los individuos.
- **Comunicación:** es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.
- **Atención pronta:** la atención requerida debe ser provista lo suficientemente rápido para que no cause molestias.
- **Acceso a redes sociales:** los servicios de salud deben tomar en cuenta que el bienestar del usuario se ve favorecido al permitir que se mantenga el contacto con sus familiares y amigos, así como el respetar sus creencias religiosas cuando este sea el caso y no altere la dinámica de la atención médica.
- **Capacidad de elección:** ya que ciertos individuos pueden tener preferencias sobre el sexo o edad- entre otros aspectos de las personas que le van a tratar, la capacidad de elegir el proveedor institucional y personal de la atención requerida debe ser un derecho contemplado y respetado por el sistema de salud.

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.- ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA A LAS GESTANTES.

CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN DE ENFERMERIA

“La función única de la enfermera es ayudar al individuo, enfermo o sano, en la realización de actividades que contribuyan a su salud o recuperación o a morir en paz, actividades que él desempeñará sin ayuda si tuviera la fuerza, voluntad o conocimientos necesarios y hacer esto en forma tal, que lo ayude a independizarse lo más pronto posible.” Virginia Henderson.

El personal de enfermería para la atención de las gestantes debe tener el siguiente perfil: sencillez preparación emocional, y técnica, gran sentido de observación capaz de brindar afecto y calidad humana así como también debe poseer conocimientos de anatomía y fisiología, conocimientos sobre reanimación cardiaca pulmonar básica, fisioterapia respiratoria. Observar e identificar las distintas alteraciones que pueda presentar el paciente como trastornos hemodinámicos, hepatorrenales, respiratorios y otro mediante cifras graficas de los distintos medios diagnósticos, mide e interpreta los signos vitales, prepara a los pacientes para las distintas pruebas diagnósticas, ejecuta tratamientos y colabora en curaciones de diferentes tipos controla y realiza anotaciones en la historia clínica.

Los profesionales de enfermera que se dedican a las gestantes, tiene la obligación de conocer estos aspectos en la medida de nuestras competencias en conocimientos (que hacer y porque hacerlo), habilidades técnicas (como hacerlo) y actitudes (deseo y capacidad para hacerlo) que se desarrollen dentro del entorno laboral. Es inducible que la práctica de enfermería, requiere de información puesta al día y al alcance, organizada de modo que permita la consulta rápida y clara de os diversos conceptos científicos , procedimientos y cuidados de enfermería, siendo un instrumentos de planificación y gestión, es también una guía de atención individualizada, escrita, organizada en el proceso de atención de enfermería que presenta problemas reales frecuentes, potenciales y probables de acuerdo a las patologías que presentan los niños, tiene propiedades de validez, confiabilidad, claridad, revisión programada, garantizando de esta manera la calidad de atención de los servicios ligados a la satisfacción del paciente ligados con la eficiencia de acuerdo a los recursos asignados que sirve de protección legal en casos específicos y facilita las comunicaciones entre el equipo de salud a través de la unificación de criterios.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

CALIDAD.- “Consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas, que exige siempre un estándar básico de referencia y un Indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no”

Esta definición confirma que no todas las personas tienen iguales exigencias sobre la calidad y a la vez introduce varios conceptos interesantes: concebir algo como "de calidad" es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistémicas. Lo cual lleva a establecer que es exigible realizar una comparación y después emitir juicios, entre una realidad tangible y un estándar de comparación.

Las unidades de salud y su personal, junto con ofrecer atención sanitaria, se constituye entonces en un sistema social complejo y delicado, en el cual la presencia de multiplicidad de personas con distintos roles, tales como profesionales, técnicos, pacientes, alumnos, familiares, entre otros, conforman una red interactiva que puede inducir a desarrollar o modificar actitudes, que pueden llevar a hechos agresivos o violentos. Entonces la gestación puede tener una condición de vulnerabilidad amenazada por alguna patología, que puede ser la causa de la pérdida del producto o una complicación a lo largo de la gestación.

FUNCIÓN DE LA ENFERMERA

El cuidado de los enfermos es en sí una ciencia y un arte, que utiliza como materiales las observaciones cuidadosamente recogidas sobre las necesidades humanas físicas y emocionales, con ciertas técnicas especiales y adecuados conocimientos, dedicación particular de cada personal de enfermería. Es así que el rol de la enfermera que por las contribuciones que aportan en el campo de la investigación y su esfuerzo por elevar la calidad de atención que brinda al paciente, tanto física como psicológicamente. La enfermera actuara como un guardián

sincero y fidedigno. La mayoría de los usuarios establecen una relación cálida y espontánea con ella si se les proporciona datos fidedignos y confiables y también cuando muestra un interés activo en los problemas que les preocupa cuando se le efectúe la primera extracción de sangre por ejemplo. Deberá decirle que va a sentir su pequeño pinchazo que apenas le dolerá, y que en este momento ella estará con él para acompañarlo. Entonces la gestante aceptará los procedimientos breves y poco agradables, si se los presenta como una rutina y como algo inevitable y mejor si sabe que contará con el apoyo de su amiga.

Es indispensable que la enfermera transmita la imagen de una seguridad en la cual se pueda confiar. Una enfermera eficaz también actuará como una guía afable para la orientación y la preparación, a veces puede resultar imposible en pacientes algo perturbados; sin embargo todo intento sincero de ganar la confianza del niño y de orientarlo durante su rutina de la admisión, producirá significativos beneficios.

El rol de la enfermera se detalla continuación:

Atención de enfermería a las gestantes:

- a) Preparación del paciente: signos vitales
- b) También la preparación para los procedimientos en la admisión a la unidad como: peso, talla, estudios de laboratorio, etc.
- c) Obtención de la información: se obtiene la información pertinente de una forma amigable.
- d) Registro de información: un registro preciso de la información por parte de la enfermera.

2.6. Hipótesis

Las gestantes que acuden al Centro de Salud tipo “C” de Lasso están satisfechas con la atención que brinda el personal de enfermería. Desde enero a junio 2014.

2.7 Señalamiento de Variables de la Hipótesis

Variable Independiente:

- Grado de satisfacción de las gestantes

Variable Dependiente:

- Calidad de atención del personal de enfermería a las gestantes
- Término de relación: relaciona con

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación está orientada hacia el paradigma crítico propositivo, predomina el aspecto cualitativo; sin embargo no se dejará de lado lo cuantitativo, que expresado estadísticamente, servirá de apoyo para comprender claramente nuestro objeto de estudio, en procura de comprender el fenómeno en su totalidad, todo ello encaminado a determinar el grado de satisfacción de las gestantes con la atención que brinda el personal de enfermería del Centro de Salud tipo “C” de Lasso.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica es el primer procedimiento realizado, porque permite tener un panorama amplio y científico del tema a investigar y a su facilita ampliar los horizontes a determinar en el proceso de este trabajo. Se revisa libros, tesis, publicaciones de revistas indexadas que traten de este tema, en busca de evidencias anteriores para poder comparar con lo actual.

Investigación de Campo

Es de campo, porque se acude a lugar mismo de los hechos como es el al Centro de Salud tipo “C” de Lasso, donde acuden las gestantes en busca de atención a su

estado y recibe en primer instante atención de enfermería, para luego pasar a la atención médica.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

Descriptiva.- La investigación descriptiva permite especificar aspectos característicos de personas, objetos, problemas, comunidades o fenómenos que nos interesa describir.

Analítica.- Buscan explicar las asociaciones factuales entre variables, los factores que intervienen y las relaciones causales.

Campo.- por cuanto se realizará un estudio técnico mediante la aplicación de encuesta a las gestantes y personal de enfermería del al Centro de Salud tipo “C” de Lasso, en función de establecer las causas y efectos de la situación y buscar soluciones acertadas, en una acción conjunta y participativa todos los involucrados en el proceso de atención.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población:

El presente trabajo investigativo estará formado por las gestantes que acudieron en el periodo de enero a junio 2014 al Centro de Salud tipo “C” de Lasso, y el personal de enfermería que dio atención a esta población.

3.4.2. Muestra

Con la finalidad de determinar una muestra estadística representativa de la población de gestantes, aplicamos la respectiva fórmula.

Fórmula: Z = nivel de confianza

N = población

p = probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error de estimación

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Z^2 p q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 180}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) 180}{(3.8416) (0.5) (0.5) + 180 (0.0025)}$$

$$n = \frac{172.872}{0.9604 + 0.45}$$

$$n = \frac{172.872}{1.4104}$$

n = 20 personal de enfermería.

3.5 Operacionalización de Variables

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Grado de satisfacción de las madres.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
<p>Expresión de agrado que refieren las gestantes del cumplimiento de sus expectativas, sobre la atención que realiza la enfermera en la consulta externa.</p>	<p>Expresión de agrado</p> <p>Atención al pediátrico</p>	<p>• Atención de enfermería</p> <p>• Información cartera de servicio</p> <p>• Trato a la</p>	<p>• ¿Cómo califica usted la atención que brinda el personal de enfermería</p> <p>• ¿La enfermera le comunica a usted sobre actividades que le realiza?</p> <p>• ¿La enfermera acepta opiniones y sugerencia de parte de usted?</p> <p>• ¿Cuándo le atiende le</p>	<p>Encuesta</p>

		<p>gestante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención a la gestante 	<p>llama por su nombre?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿La enfermera al momento de ingresar al Centro de Salud tipo “C” de Lasso le saluda y es amable? 	
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tabla # 2: Operacionalización Variable Independiente

Autora: Basantes Jarrín Glenda Viviana

3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Atención del personal de enfermería.

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA
<p>La atención de enfermería se refleja en los cuidados en forma humana y oportuna</p>	<p>Calidad de la Atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato humano • Identificación • Conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente satisfecho con la atención que brinda el personal de enfermería en el al Centro de Salud tipo “C” de Lasso? • Cuando ingresó al servicio la enfermera le brindó orientación acerca las actividades que le va a realizar. • Durante las 24 horas del día la enfermera estuvo dispuesta a atender para 	<p>Cuestionario Encuesta</p>

	<p>Desempeño profesional</p> <p>Función de la Enfermera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamientos • Rol de la enfermera 	<p>satisfacer sus necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera Ud., que los cuidados brindados por el personal de enfermería son buenos? • ¿La enfermera le educa sobre los cuidados en el estado de gestación. ? • ¿La enferma le indica los cuidados que debe tener en el hogar? 	
--	-------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Tabla #3: Operacionalización Variable dependiente

Autora: Basantes Jarrín Glenda Viviana

3.6 Técnicas e Instrumentos

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación y comprobar la hipótesis
2.- ¿De qué personas?	Gestantes que acuden al Centro de Salud tipo “C” de Lasso
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Grado de satisfacción de las gestantes por la atención del personal de enfermería.
4.- ¿Quién?	
5.- ¿Cuándo?	Durante el período enero a junio 2014
6.- ¿Dónde?	Centro de Salud tipo “C” de Lasso. Consulta externa
7.- ¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	La entrevista
9.- ¿Con qué?	Encuestas
10.- ¿En qué situación?	En un ambiente accesible y colaborador

Tabla # 4: Recolección de información

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

3.7. Procesamiento de la Información

Para entregar una información óptima para la investigación se guiará el siguiente plan:

- Elaboración de los instrumentos de investigación
- Realización de la encuesta
- Realización de la observación
- Depurará la información
- Tabulación, cuadros y gráficos, estudio estadístico de datos para presentación de resultados

- Se representará gráficamente los resultados obtenidos en la encuesta
- Se elaborará corta redacción sobre la síntesis general de los resultados.
- Se desarrollará las conclusiones y recomendaciones generales
- Se elaborará una propuesta de solución al problema investigado

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD TIPO “C” DE LASSO.

Pregunta 1.- ¿Cuál es su participación en la atención de las embarazadas que acuden a su Unidad de Salud?

TABLA # 5.- Participación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS
1.-Visita domiciliaria embarazada de riesgo	14
2.- Control signos vitales	16
3.- Medidas antropométricas	16
4.- Consejería	12
5.- Vacunación	12
6.- Educación	15

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO # 2 PARTICIPACIÓN



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

El 100 % de las enfermeras encuestadas dicen realizar actividades como control de signos vitales y medidas antropométricas, las mismas que son vitales en una embarazada ya que estos parámetros permiten hacer un control acertado del estado de gestación y además de detectar de forma oportuna los signos de alarma que pueden complicar el embarazo, esto debe hacerse de una forma muy eficiente y de alta calidad, ya que un dato erróneo causa un tratamiento y control inadecuado que afecta la vida de la mujer embarazada.

PREGUNTA 2.- ¿Tiene un plan de cuidados para la atención a la embarazada?

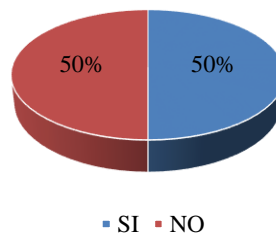
TABLA# 6.- plan de cuidados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	8	50%
NO	8	50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO# 3 PLAN DE CUIDADOS



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Glenda Viviana Basantes Jarrín

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que solo el cincuenta por ciento de las enfermeras que laboran en el centro de Salud de Lasso cuentan con un plan de cuidado, lo que mejora la eficiencia y la calidad, y que el otro cincuenta por ciento no dispone de esta vital herramienta en cuanto a los cuidados de enfermería se refiere, de ahí la importancia de mantener una capacitación continua y un monitoreo sobre la calidad de atención brindada por este grupo de profesionales.

Pregunta 3.- Enumere las actividades que realizan con las embarazadas que acuden a su Unidad de Salud.

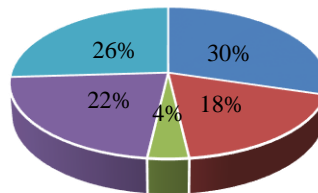
TABLA#7 Actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS
Control de signos vitales	16
Charlas educativas	10
Monitoreo fetal	2
Consejería	12
Vacunación	14

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

**GRÁFICO# 4
ACTIVIDADES**



- Control de signos vitales
- Charlas educativas
- Monitoreo fetal
- Consejería
- Vacunación

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

El 100% de las enfermeras dicen que hacen control de signos vitales, el 80% dicen realizar charlas educativas y solo el 60% refieren hacer vacunación y consejería, todas y cada una de las actividades planteadas son vitales y ninguna excluya a la otra, por lo que debería aplicarse todas en su conjunto para mejorar la calidad de atención brindada a las embarazadas.

Pregunta 4.- ¿En su servicio existe un trabajo en equipo?

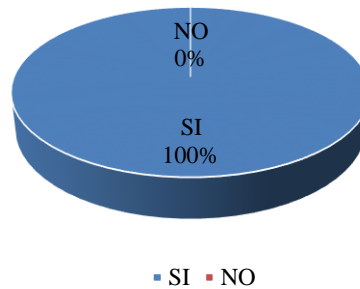
TABLA # 8 Trabajo en equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO#5 Trabajo en Equipo



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

El 100% del personal de enfermería refiere realizar un trabajo en equipo de salud, esto no se evidencia en el cuidado, ya que la mayoría se limita hacer las actividades básicas y no realiza los cuidados completos.

Pregunta 5.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable?

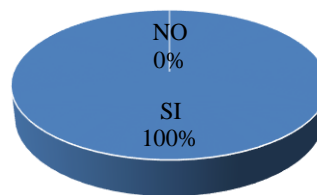
TABLA # 9 Ambiente Confortable

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Glenda Viviana Basantes Jarrín

GRÁFICO#6 AMBIENTE CONFORTABLE



■ SI ■ NO

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

El 100% de las enfermeras contesta que el ambiente de trabajo es confortable, lo que permite un rendimiento eficiente de su trabajo, y unas excelentes relaciones interpersonales con los usuarios y sobretodo con las embarazadas quienes requieren de una atención diferenciada.

Pregunta 6.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen las embarazadas de la atención que usted les brinda?

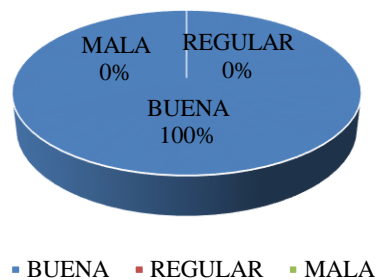
TABLA #10 Grado de satisfacción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
BUENA	16	100%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO# 7 GRADO DE SATISFACCIÓN



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

Todas las embarazadas encuestadas respondieron que son bien atendidas y que el grado de satisfacción de la calidad de atención de enfermería es bueno, esto permite establecer que la relación enfermera gestante es muy buena y que ello permite que la accesibilidad de las embarazadas al servicio siga siendo alta y regular.

Pregunta 7.- ¿Usted brinda una atención oportuna y eficaz a la embarazada?

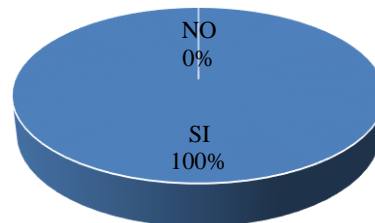
TABLA #11 Atención Oportuna

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO#8 ATENCIÓN OPORTUNA



■ SI ■ NO

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

Las enfermeras consideran en su totalidad que brindan una atención oportuna a las embarazadas, esto es uno de los indicadores que reafirma la anterior pregunta, por eso las embarazadas se siente bien atendidas, porque no les toca esperar demasiado y reduce su tiempo de espera.

Pregunta 8.- ¿Orienta y educa a la embarazada y/o familia en los cuidados que se debe cumplir en el hogar?

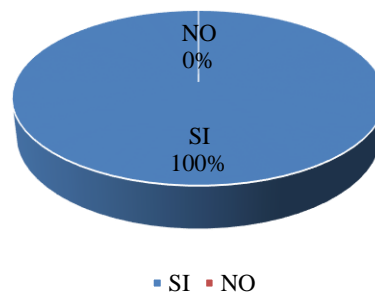
TABLA#12 Educación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO#9 EDUCACIÓN



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

En su totalidad las enfermeras responde que educan y a la embarazada y su familia, sobre los cuidados que debe tener en el hogar, esto permite establecer un alto grado de calidad en la atención, puesto que la educación es un pilar de la prevención y promoción de la salud, y en el caso de las embarazadas más aun, porque reduce los índices de muerte maternas.

Pregunta 9.- ¿La unidad operativa mantiene un programa continuo de capacitación?

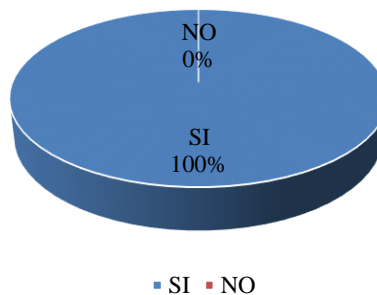
TABLA#13 Capacitaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO# 10 CAPACITACIONES



Fuente: Encuesta aplicada Enfermeras Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Glenda Viviana Basantes Jarrín

Análisis e Interpretación:

Todas las enfermeras retiene ser capacitadas de forma continua, pero esto no quiere decir que sea justamente sobre temas de calidad de atención, sino más bien se refieren a todos los programas del ministerio de Salud en su conjunto, por lo que si es necesario hacer una capacitación continua con temas específicos como este.

**ENCUESTA DIRIGIDA EMBARAZADAS QUE ACUDEN AL CENTRO
DE SALUD TIPO “C” DE LASSO**

Pregunta 1.- ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto a la atención recibida en esta casa de salud?

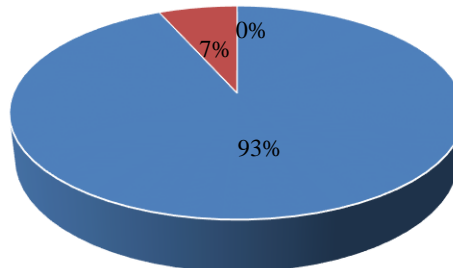
TABLA #14 Grada de satisfacción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
BUENA	196	93 %
REGULAR	14	7 %
MALA	0	0 %
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

**GRÁFICO#11 GRADO DE
SATISFACCIÓN**



■ BUENA ■ REGULAR ■ MALA

Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Glenda Viviana Basantes Jarrín

Análisis e Interpretación:

El 93% de las embarazadas están satisfechas con la calidad de atención de las enfermeras, pero un 7% aún no se siente totalmente satisfecho con la atención brindada por las enfermeras, el objetivo es que la totalidad de embarazadas sean atendidas con calidad y calidez y eficiencia, para no solo mejorar la accesibilidad, sino también reducir los índice de mortalidad natal.

Pregunta 2.- ¿El servicio de salud le ofrece una atención con calidad y calidez?

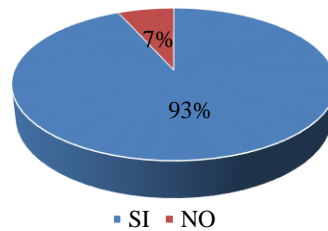
TABLA#15 Atención con calidad y calidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	196	%
NO	14	%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO# 12 ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDÉZ



Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

El 93% considera que la atención de enfermería que dan las enfermeras del Centro de Salud de Lasso con calidad y calidez, pero aún sigue 7% que considera que debe mejorar. Esto tiene una relación con la encuesta aplicada a las enfermeras coinciden con la apreciación de los usuarios, esto reafirma que la relación enfermera gestante es muy buena.

Pregunta 3.- ¿Qué tipo de atención recibe de las enfermeras de esta unidad de salud?

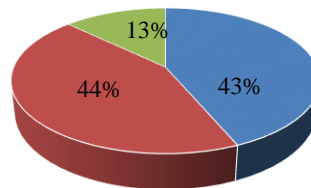
TABLA# 16 Tipo de atención

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
LE TOMA SIGNOS VITALES	210	100%
CONTROLA EL PESO	210	100%
EDUCACIÓN SOBRE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN EN EL EMBARAZO	62	30%
LE OFRECE INFORMACIÓN SOBRE LOS EXÁMENES QUE LE MANDA EL MEDICO	0	0%
LE ENSEÑA COMO TOMAR LA MEDICACIÓN	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

GRÁFICO# 13 TIPO DE ATENCÓN



- LE TOMA SIGNOS VITALES
- CONTROLA EL PESO
- EDUCACIÓN SOBRE CUIDADOS Y ALIMENTACIÓN EN EL EMBARAZO
- LE OFRECE INFORMACIÓN SOBRE LOS EXÁMENES QUE LE MANDA EL MEDICO
- LE ENSEÑA COMO TOMAR LA MEDICACIÓN

Fuente: Encuesta aplicada a embarazadas en Centro de Salud de Lasso

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

Análisis e Interpretación:

En su totalidad las embarazadas responde que las enfermeras les toma los signos vitales y les controlan el peso, pero en las actividades de promoción no llegan a cumplir todas las enfermeras ya que esa actividades son cumplidas a medias, es necesario insistir en capacitar en forma permanente a las enfermeras para que realicen una atención de calidad y eficiente con el fin de contribuir en mejorar la calidad de vida y salud de las embarazadas que acuden a esta unidad de salud.

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES

La calidad de atención en salud es un indicador de satisfacción en todos los usuarios sobre todo en las embarazadas un población susceptibles a enfermar o morir, por esa razón es necesario siempre investigar sobre tema como estos para hacer un análisis de la realidad de esta actividad realizadas por las enfermeras que trabajan en el sistema de salud.

- De ahí que se concluye que las enfermeras que trabajan en el Centro de Salud Tipo “C de Lasso tiene un nivel de calidad aceptable y logran un buen grado de satisfacción en las mujeres embarazadas que acuden a realizarse el control, o atenderse el parto en esta prestigiosa y nueva casa de salud.
- Sin embargo aún requiere mejorar la calidad de atención de enfermería, ya que el ciento por ciento de las usuarias deben sentirse satisfechas con la misma, y eso aún falta por afinar.
- Así mismo se concluye que las enfermeras no cumplen en el ciento por ciento de las actividades que exige en la atención del embarazo y que solo dos parámetros cumplen con esta satisfacción, como es el control de signos vitales y el control de medidas antropométricas, el resto de actividades vitales en el ámbito de la prevención y promoción se cumplen a medias, por lo que se requiere tomar medidas para corregir este evento.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es necesario que exista un plan de cuidados de enfermería escrito en cada uno de los servicios donde son atendidas las embarazadas, para que cumplan con todas las actividades protocolizadas en la atención a este grupo d población.
- Debe existir una capacitación permanente para recordar y refrescar los cuidados y atenciones de enfermería a cumplir con el cien por ciento de embarazadas que acuden a los servicios, esto garantiza que los indicadores como la tasa de complicaciones obstétricas y la muerte materna no se activen.
- Se permite sugerir la realización de un taller de capacitación para actualizar conocimientos a todo el personal de enfermería que trabaja en el Centro de Salud Tipo “C de Lasso, ya sean estas trabajadoras antiguas, nuevas, rurales, internas rotativas o pasantes.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

Taller de capacitación sobre: atención de enfermería a embarazadas. Dirigido al personal de Enfermería del Centro de Salud Tipo “C” de Lasso.

Institución Ejecutora

Universidad Técnica de Ambato

6.1.2. Beneficiarios

- Dirigido al personal de Enfermería del Centro de Salud Tipo “C” de Lasso
- Embarazadas que acuden al Centro de Salud Tipo “C” de Lasso.

6.1.3. Ubicación

Centro de Salud Tipo “C” de Lasso.

6.1.4. Tiempo estimado para la ejecución

Enero a Junio de 2014

6.1.5. Equipo técnico responsable

- Glenda Viviana Basantes Jarrín
- Lic. Fabiola Chacillacta

- Personal de enfermería del Centro de Salud Tipo “”C de Lasso.

6.1.6. Costo

La presupuesta será financiada por la investigadora

MATERIALES	COSTO
Material de Escritorio y bibliográfico	\$ 100
Transporte	\$ 50
Material Didáctico	\$ 150
Refrigerio	\$ 80
Total	\$ 380

Tabla#17 Costos

Elaborado por: Glenda Viviana Basantes Jarrín

6.2. Antecedentes de la Propuesta

La enfermera como profesional de la salud y miembro del equipo de salud de las red pública, es un integrante que cumple un rol importante y sobresaliente, ya que esta profesional quien cubre los servicios las 24 horas del día de todos los años, y a quien se le encomienda esta parte de la atención de salud, el cuidado de los pacientes de una forma integral y científica,

Por ello es necesario que esta cuidado y atención sean de calidad y con eficiencia de manera de contribuir con la salud de la población, reducir riesgos y evitar la mortalidad materna.

6.3. Justificación

El embarazo es un estado de salud que demanda de cuidados específicos de cálida y eficiencia, es por ello que la enfermera que brinda atención a este grupo de población, debe hacerlo de la forma profesional y técnica que pueda, a fin de mejorar con la calidad de vida de este grupo de población y mejorar los índices e

indicadores de salud como son la muerte materna y las complicaciones obstétricas..

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General.

Capacita al personal de enfermería del Centro de Salud Tipo “”C de Lasso, sobre plan de cuidados de enfermería a embarazadas.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Enseñar al personal de enfermería como elaborar un plan de cuidados a embarazadas
- Demostrar cómo aplicar estos planes de cuidados a embarazadas.

6.5. Análisis de Factibilidad

Es factible realizar esta propuesta ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades, el personal del Centro de Salud Tipo “”C de Lasso.

Además se cuenta con la colaboración de la Universidad Técnica de Ambato. El personal docente que apoya y asesora las investigaciones.

Para la realización de la presenta propuesta se dispone de los recursos económicos

El embarazo es un estado de salud de mucho cuidado y una atención de calidad, eficiente y oportuna, ya que esta población es susceptible a morir o complicarse.

6.6 Fundamentación Científica

Los Talleres son una modalidad de educación continua, que no solo mejora los conocimientos, sino las habilidades técnicas específicas como es el caso de la atención y cuidados de enfermería en el embarazo , los mismo que debe ser de alta calidad y eficiencia, para cumplir con esta actividad se debe tener la suficiente formación académica y haber cumplido con un número suficientes de prácticas para desarrollar las habilidades a aplicar en este cuidado, que garantice que sea confiable y que reduzca las complicación en el embarazo.

Además esta actividad pedagógica de enseñanza contribuye también a mejorar el ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales y la fraternidad laboral. A desarrollar otra modalidad de aprender y mejorar las habilidades ya aprendidas.

6.7 Modelo Operativo

Fases	Etapas	Meta	Actividades	Presupuesto	Responsable
Planificación	Recolección de la información científica.	Difundir la actividad al 100%	Estudio del tema	5\$	Glenda Viviana Basantes Jarrín
	Reunir al personal de enfermería del CSL.		Organización con el personal del centro para llevar a cabo la reunión del personal de Enfermería.		
	Determinar el lugar para la reunión de capacitación		Gestión del permiso a las Autoridades de esta unidad de salud.		
	Elaboración del taller dirigido al personal de enfermería.		Manejo de la Tuberculosis importancia del control y seguimiento de los pacientes.	8\$	
Ejecución	Presentación de talleres	Garantizar un	Un taller al mes		Glenda Viviana Basantes

		aprendizaje en un 75%			Jarrín
Evaluación	Evaluar el aprendizaje	75% de captación	Devolución de los procedimientos, a seguir.		Glenda Viviana Basantes Jarrín

Tabla # 18 **Elaborado por:** Basantes Jarrín Glenda Viviana

6.8 Administración de la propuesta.

La unidad operativa que administrará la propuesta: será la Universidad Técnica de Ambato a través del estudiante y profesora tutora de la carrera de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud.

6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

El monitoreo y evaluación de la propuesta se lo seguirá según lo previsto del modelo operativo a través de las evaluaciones trimestrales se analizará los resultados y se tomarán en cuenta las respectivas sugerencias para modificar o mantener la presente propuesta.

6.9.1 Recursos institucionales

- Centro de Salud Tipo “C” de Lasso
- Servicio de Consulta Externa
- Universidad Técnica de Ambato

6.9.2 Recursos Humanos

- Investigadora: Basantes Jarrin Glenda Viviana
- Tutora: Lic. Fabiola Chasillacta
- Doctor: Javier Morales, jefe del Centro de Salud tipo “C” de Lasso.
- Personal de Enfermería del servicio.

6.9.3 Recursos Materiales

Recursos Tecnológicos

- Computadora

- Impresora
- Internet
- Memory Flash

Suministros de Oficina

- Hojas-Copias
- Carpetas
- Lápiz, esferos, borrador

6.10 Cronograma

TIEMPO DE ACTIVIDADES	Enero	Febrero	Marzo
Entrega de oficios	x		
Elaboración y diseño de la propuesta		x	
Entrevista con el Doc. Javier Morales jefe del CSL.	x		
Reunión del personal de enfermería del CSL	x		
Determinar el lugar para la reunión de capacitación	x		
Elaboración del taller dirigido al personal de enfermería.		x	
Presentación del taller		x	x
Evaluar el aprendizaje		x	x

Tabla # 20

Elaborado por: Basantes Jarrín Glenda Viviana

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Benson, P. (2010). Diagnóstico de embarazo y cuidados prenatales. En: Manual de Obstetricia y Ginecología. 9ª ed. McGraw-Hill Interamericana. Buenos Aires.
- Calero, M. (2012). Calidad Asistencial. Evaluación de resultados: satisfacción del usuario. Madrid: Elseiver.
- Díaz, R. (2013). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev. De Calidad Asistencial 2012: Guadalajara. Rev. Semergen
- Faúndez A (2010). Control Prenatal. En: Obstetricia. Pérez Sánchez, A. Donoso Siña, E. Eds. Publicaciones Técnicas Mediterráneo Ltda. Capítulo 12 - Segunda Edición, página 156-167.
- Jiménez, L.& Villegas,M.. (2013).Satisfacción del usuario como indicador de calidad”. México: Semergen
- Morales F& Morales. M (2014). “Análisis de satisfacción de usuarios externos atendidos en los servicios de hospitalización del Hospital. México Semergen
- Rico, C., E. Concepción A., MI.(2013). Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un policlínico principal de urgencias. Cuba.

LINKOGRAFÍA

- Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud (2014). Manual de Atención Embarazo Saludable Parto y Puerperio Seguros Recién Nacido Sano primera edición 2008 México. Disponible en: http://www.cenetec.salud.gob.mx/descargas/gpc/CatalogoMaestro/052_GPC_VigilanciaManejodelParto/IMSS_052_08_EyR.pdf
- Hodnett ED, Downe S, Edwards N, Walsh D.(2008). Centros de Obstetricia con características familiares versus centros de Obstetricia Institucionales Convencionales. Revista Cochrane.. Disponible en :http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/168_maternidad-4.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). Diálogo intercultural para el mejoramiento de la calidad materna y neonatal desde el primer nivel de atención del área de Otavalo- Ecuador 2005-2010. Disponible <http://lilita-calderon.blogspot.com/p/mejorando-los-partos-institucionales.html>
- Redacción de Club de las embarazadas. (2014). ¿Qué es el parto domiciliario? Preparando la llegada del bebé. Obtenido de <http://www.clubdelasembarzadas.com/ver-nota/5199/que-es-el-parto-domiciliario>
- Tibán L, Briones M, Lucchese M . (2012). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención. *Scielo*. Recuperado el 07 de marzo del 2015. Obtenido de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>.
- Valarezo, A (2013). Manual de procedimientos para la atención del recién nacido en el período inmediato y puerperio en servicios de obstetricia y ginecología primera edición. Chile Disponible en: <http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/procedimientosparalaatenciondelreciennacidofinal02022014.pdf>
- Zupan J, Garner P, Omari AA. (2005) Cuidado de madres gestantes. Disponible en: <http://www.update-software.com>.

CITAS BIBLIOGRÁFICAS – BASE DE DATOS UTA

- **EBRARY:** Molina, C. G., & Núñez, D. A. J. (Eds.). (2003). Servicios de salud en América Latina. Washington, DC, USA: Inter-American Development Bank. Recuperado 27 de febrero de 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10104133&p00=cuidados+enfermeria+madres+gestantes>.
- **EBRARY:** Yamin, A. (2006). Derechos Económicos, Sociales y Culturales en América Latina : Del Invento a la Herramienta. Ottawa, ON, CAN: IDRC Books / Les Éditions du CRDI. Recuperado 27 de febrero de 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10155205&p00=madres+gestantes>
- **EBRARY:** Manual de Recursos de la OMS sobre Salud Mental, Derechos Humanos y Legislación. (2006). Albany, NY, USA: World Health Organization (WHO). Recuperado 27 de febrero de 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10190693&p00=satisfaccion+usuarios>.
- **EBRARY:** Martínez, R., Dueñas, R., & Miyahira, A. J. (2011). El Cuadro de Mando Integral en la ejecución del Plan Estratégico de un hospital general. Revista Médica Herediana, 21(3): 153-159, 2010. Perú: D - Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponibl en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10467181&p00=satisfaccion+del+usuario+en+salud>.
- **ELIBRO:** Amaya, R. (2010). Procedimiento de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios asistenciales. Aplicación en el servicio de cirugía general de los hospitales pediátricos docentes Juan Manuel Márquez y William Soler. Cuba: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10609345&p00=satisfaccion+del+usuario+en+salud>.

- **ELIBRO:** Caro, R. S. E., & Guerra, G. C. E. (2011). El proceso de atención en enfermería: notas de clase. Colombia: Universidad del Norte. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10624374&p00=calidad+atencion+enfermeria>.
- **PROQUEST:** Informe sobre la salud en el Mundo (2003) : Forjemos el Futuro. (2003). Albany, NY, USA: World Health Organization. Recuperado 7 de marzo. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10053627&p00=publica+salud&token=1ab81253-a140-488f-9322-0e9766be85db>.
- **PROQUEST:** Lebel, J. (2005). Salud : Un enfoque ecosistémico. Ottawa, ON, CAN: Alfaomega. Recuperado 7 de marzo del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10120513&p00=publica+salud>.
- **PROQUEST:** Vasconcelos-Moura, M. (2014). La calidad de asistencia de enfermería en el periodo prenatal desde la perspectiva de la mujer embarazada/The quality of prenatal period nursing care from the perspective of pregnant Women/qualidade de assistência de enfermagem no período pré-natal na perspectiva da mulher gestante. Aquichan, 14(2), 196-206. Recuperado 7 de marzo del 2015. Disponible en: <http://search.proquest.com/docview/1562070722/BDC4FC45B5C041AAPQ/3?accountid=36765>.
- **PROQUEST:** World, H. O. (2006). Informe sobre la salud en el mundo 2006 : Colaboremos por la salud, Publicación oficial. Albany, NY, USA: World Health Organization (WHO). Recuperado 7 de marzo del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10161471&p00=publica+salud>

ANEXOS

ANEXO# 1
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Encuesta dirigida al personal de enfermería del Centro de Salud tipo “C” de Lasso.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la participación de la enfermera en la atención del embarazo en su unidad operativa.

Le agradezco su colaboración.

- ✓ FUNCION:.....
- ✓ TIEMPO DE SERVICIO:.....
- ✓ CONDICIONES DE TRABAJO: Nombramiento.....
Contrato.....

1.- ¿Cuál es su participación en la atención de las embarazadas que acuden a su Unidad de Salud?

.....
.....
.....

2.- ¿Tiene un plan de cuidados para la atención a la embarazada?

Sí No

¿En qué consiste?.....
.

3.- ¿Enumere las actividades que realizan con las embarazadas que acuden a su Unidad de Salud?

.....
.....
.....

4.- ¿Cuántas embarazadas se atienden diariamente en su Unidad de Salud?

.....
.....

5.- ¿En su servicio existe un trabajo en equipo?

Sí No

¿Por
qué?.....
.....

6.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable?

Sí No

¿Porqué?.....
.....

7.- ¿Cuál es el grado de satisfacción que tienen las embarazadas e la atención que usted les brinda?

Buena Regular Mala

¿Por
qué?.....

8.- ¿Usted brinda una atención oportuna y eficaz a la embarazada?

Sí No

¿Por
qué?.....

9.- ¿Orienta y educa a la embarazada y/o familia en los cuidados que se debe cumplir en el hogar?

Sí

No

¿Por
qué?.....
.....

10.-¿La unidad operativa mantiene un programa continuo de capacitación?

Sí

No

¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

ANEXO# 2

Encuesta dirigida embarazadas que acuden al Centro de Salud Tipo “C” de Lasso

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo analizar el grado de satisfacción de las embarazadas que acuden al Centro de Salud tipo “C” de Lasso.

Le agradezco su colaboración.

1.- ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto a la atención recibida en esta casa de salud?

Buena Regular Mala

¿Por qué?.....

2.- ¿El servicio de salud le ofrece una atención con calidad y calidez?

Sí No

3.- ¿La atención que recibe de las enfermeras en esta unidad de salud es?

Buena Regular Mala

¿Por qué?.....

4.- ¿Qué tipo de atención recibe de las enfermeras de esta unidad de salud?

- a) Le toma signos vitales
- b) Controla el peso

- c) Le brinda educación sobre cuidados y alimentación en el embarazo
- d) Le ofrece información sobre los exámenes que le manda el medico
- e) Le enseña como tomar la medicación

ANEXO#3

CENTRO DE SALUD TIPO "C" DE LASSO

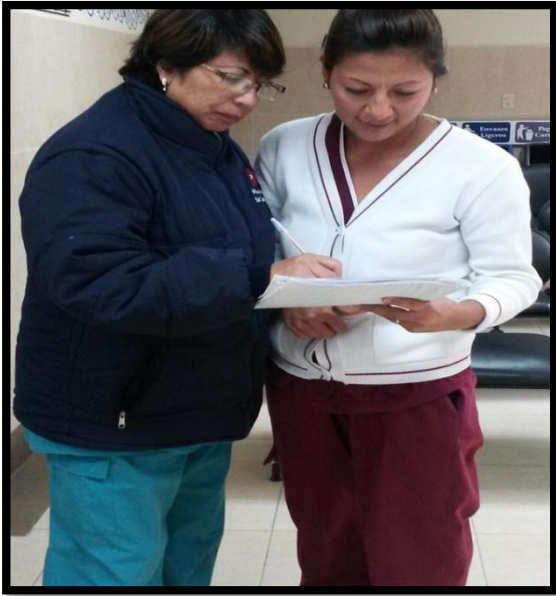


JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE LASSO TIPO "C"



ENCUESTA REALIZADA A LAS ENFERMERAS(OS)





**ENCUESTAS A GESTANTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE
SALUD TIPO "C" DE LASO**



Anexo # 4



ENFERMERÍA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Ciencias de la Salud

Calles Salvador y México – Ingahurco Telefax: 2521134 Ext. 106 E-mail: enfermeriafes@uta.edu.ec
Ambato - Ecuador

✓ U-2015-0053-E
D. Xavier Morales.

Oficio: 014-CE
Ambato, 16 de enero de 2014

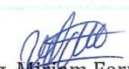
Doctor
Héctor Pulgar
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE LATACUNGA 05D01
Ciudad

De mi consideración:



En calidad de Coordinadora de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Ambato - Universidad Técnica de Ambato, me permito en primer lugar enviar un cordial saludo y a la vez aprovecho la oportunidad para solicitar a Usted autorice a quien corresponda el ingreso de la señorita GLENDA VIVIANA BASANTES JARRÍN egresada de la Carrera de Enfermería a fin de que realice el trabajo de investigación con el tema: **"GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES AL RECIBIR ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO "C" DE LASSO DEL DISTRITO 05D01 DE COTOPAXI, DE ENERO A JUNIO DE 2014"**.

Con el sentimiento de la más alta consideración y estima.

Atentamente,


Lcda. Mg. Miriam Fernández Nieto
COORDINADORA DE CARRERA



Elaborado por:	Soraya R.	16/01/2014	
Revisado por:	MFN	16/01/2014	
Aprobado por:	MFN	16/01/2014	

DIRECCIÓN DISTRITAL DE SALUD No. 05D01
RECIBIDO
FECHA 16-I-2015 HORA 13:40
SECRETARÍA

Anexo # 5



Ministerio
de Salud Pública

Coordinación Zonal 3 - Salud
D



Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2015-02-05 12:36:46 (GMT-5)

Generado por: Segundo Xavier Morales Perez

Información del Documento			
No. Documento:	MSP-CZ3-DDS05D01-VU-2015-0053-E	Doc. Referencia:	OFICIO-014-CE-LCDA-MIRIAMFERNANDEZNIETO-COORDINADO
De:	Mg Miriam Ivonne Fernandez Nieto, Coordinadora de Carrera, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	Para:	Sr. Dr. Héctor David Pulgar Haro, Director de la Dirección Distrital 05D01-Latacunga-Salud, Ministerio de Salud Pública
Asunto:	SOLICITA AUTORIZACION INGRESO GLENDA VIVIANA BASANTES JARRIN REALICE TRABAJO DE INVESTOGACION EN EL CENTRO DE SALUD DE LASSO SOBRE GRADO DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2015-01-16 (GMT-5)	Fecha Registro:	2015-01-16 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
CZ3 DDS05D01 Centro de Salud Tipo C Lasso	Segundo Xavier Morales Perez (MSP)	2015-01-21 12:31:29 (GMT-5)	Archivar		5	en conocimiento
CZ3 Dirección Distrital 05D01-Latacunga-Salud	Héctor David Pulgar Haro (MSP)	2015-01-19 12:51:14 (GMT-5)	Reasignar	Segundo Xavier Morales Perez (MSP)	3	DR. XAVIER MORALES: AUTORIZADO.- FAVOR DAR LAS FACILIDADES NECESARIAS.-
CZ3 DDS05D01 Ventanilla Única	Angela Leonor Aroca Vega (MSP)	2015-01-16 14:10:56 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento	Héctor David Pulgar Haro (MSP)	0	
CZ3 DDS05D01 Ventanilla Única	Angela Leonor Aroca Vega (MSP)	2015-01-16 14:10:56 (GMT-5)	Registro	Héctor David Pulgar Haro (MSP)	0	SOLICITA AUTORIZACION INGRESO GLENDA VIVIANA BASANTES JARRIN REALICE TRABAJO DE INVESTOGACION EN EL CENTRO DE SALUD DE LASSO SOBRE GRADO DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES

Marques de Maenza y Sánchez de Orellana
Teléfono: 593 (3) 3730644
www.salud.gob.ec



1/1

* Documento generado por Ouplux